Niveau(x) d'enseignement: 7	Numéro EDU9 : 8270325
Centre d'intérêt: 94

Collège de Saint-Jérôme (Québec).

Techniques de relations avec le public : analyse des connaissances et aptitudes requises, présentation d'un nouveau programme 394.00 : étude / réalisée par le Collège de St-Jérôme ; pour le Ministère de l'éducation du Québec. -- [Saint-Jérôme] : Le Collège, 1978.
55 f. ; 28 cm.

Titre de la couv. Notes (part. bibliographiques) au bas des p.

Cote Dewey: 659.2'0711'714/C697t	Cote LC: HD/59

Descripteur(s): *Techniques humaines *Relations publiques *Information *Responsable de l'information *Contrôle *Collégial (Niveau)

Identificateur(s) de sujet: *Techniques de relations avec le public 394.00 *Accueil *Promotion touristique

Faisant suite à une étude de marché, le document s'emploie à dégager les opérations spécifiques aux fonctions d'accueil, d'information et de contrôle correspondant au programme de Techniques de relations avec le public. La démarche comprend deux volets: 1. l'analyse des opérations spécifiques, en termes de comportements observables, ainsi que le regroupement des connaissances et des aptitudes nécessaires; 2. la présentation d'un nouveau programme dans le secteur 394.00, dont l'orientation et le contenu découlent de l'analyse et de l'étude de marché déjà citées. La première partie traite d'abord du personnel d'accueil et d'information, puis du personnel de contrôle. La partie qui traite du programme aborde les éléments de connaissance et le niveau de formation, l'orientation du programme, son contenu, le cadre pédagogique et le mode d'évaluation prévu.

Type de document: r
Région(s) administrative(s): 061
Notice(s) connexe(s): 8170836
Financement: Bénéficiaire - Collège de St-Jérôme
Organisme(s) source(s) - MEQ - DGEC
Programme(s) de subvention - SRD
Auteur de l'analyse: jr

E D U Q 8270325

TECHNIQUES DE RELATIONS AVEC LE PUBLIC

Analyse des connaissances et aptitudes requises
Présentation d'un nouveau programme 394.00

ETUDE REALISEE PAR LE COLLEGE DE ST-JEROME
POUR LE MINISTERE DE L'EDUCATION DU QUEBEC

JUIN 1978

TABLE DES MATIERES

AVANT-PROPOS 3

PREMIERE PARTIE : FONCTIONS-TYPES ET OPERATIONS SPECIFIQUES

INTRODUCTION:

1. Définitions 8
2. Objectifs 10
3. Catégories d'emplois visées 11
4. Méthodologie 12

DESCRIPTION DE LA FONCTION-TYPE : PERSONNEL D'ACCUEIL ET D'INFORMATION

1. Secteur d'activité I: accueillir le public 15
2. Secteur d'activité II: informer le public 15
3. Secteur d'activité III: effectuer des recherches 15
4. Secteur d'activité IV: effectuer des travaux de nature cléricale et/ou administrative 16

REGROUPEMENT DES PRINCIPALES CONNAISSANCES REQUISES SELON LEUR AFFINITE ET LEUR COMPLEXITE

1. Langues 25
2. Relations avec le public 25
3. Rédaction administrative 26
4. Méthodologie de la recherche 26
5. Appareils audio-visuels 27
6. Divers 27

DESCRIPTION DE LA FONCTION-TYPE : PERSONNEL DE CONTROLE

1. Secteur d'activité I: contrôler 31
2. Secteur d'activité II: assurer le respect des lois, règlements ou politiques 31
3. Secteur d'activité III: rendre des décisions. 31

REGROUPEMENT DES PRINCIPALES CONNAISSANCES REQUISES SELON LEUR AFFINITE ET LEUR COMPLEXITE

1. Langues 37
2. Communications interpersonnels 37
3. Rédaction administrative. 37
4. Méthodologie de la recherche. 37

DEUXIEME PARTIE : LE NOUVEAU PROGRAMME 394.00 "TECHNIQUES DE RELATIONS AVEC LE PUBLIC"

1. La démarche 40
2. Eléments de connaissance et niveau de formation 41
3. Orientation du programme. 45
4. Contenu du programme. 47
5. Le cadre pédagogique. 50
6. Le mode d'évaluation 54

AVANT - PROPOS

C'est en mars 1975 qu'un premier rapport officiel (1) fut déposé au service de la Recherche et du Développement. Il faisait suite à des consultations du Collège auprès de la DGEC, et rendait compte d'un certain nombre de sondages effectués auprès des employeurs pressentis.

Ce document, présentait clairement les motifs qui avaient amené le Collège de Saint-Jérôme à envisager la mise en place d'un programme expérimental, et faisait état notamment:

- du marché du travail
- de la nature de la clientèle
- des objectifs du programme proposé.

Le même document prévoyait des mécanismes de relance, tant auprès des diplômés que des employeurs pour "évaluer la valeur et la pertinence de la formation" (2).

Si l'on garde présente à l'esprit la manière dont bon nombre de programmes ont été mis sur pied, tant au niveau collégial qu'universitaire, il eut été possible de s'en remettre aux diverses relances prévues pour déterminer le degré d'adéquation du programme expérimental par rapport aux emplois visés.

Ce mode de vérification à postériori ayant été jugé insuffisant, au moins en ce qui a trait à la pertinence, le SRD a confié au Collège de Saint-Jérôme le soin de mener une enquête de pertinence relative aux domaines d'emploi de l'accueil, de l'information, du contrôle et de la promotion du tourisme (3). Exprimé en d'autres termes, il s'agissait d'effectuer une véritable étude de marché ayant pour but de délimiter les fonctions-types ainsi que les débouchés éventuels.

---

(1) Techniques de relations publiques polyglottes. Rapport provisoire J.P. Bénard. Cégep de Saint-Jérôme.

(2) Op. cit. p. 37 et 38.

(3) Personnels polyglottes (accueil, information, contrôle, promotion). Etude des fonctions-types et des principaux débouchés. J.P. Bénard. Cégep de St-Jérôme. Juin 1977.

Les objectifs de cette étude furent d'ailleurs clairement indiqués lors de l'attribution de la subvention de recherche:

- quelles sont les fonctions de travail impliquées
- quels sont les besoins en main-d'oeuvre.

Ainsi conçue l'étude de pertinence ne pouvait déboucher sur autre chose qu'un répertoire des tâches propres à chaque fonction-type, sans déterminer, sous forme d'objectifs de comportement, les éléments de connaissances nécessaires à l'exécution de ces tâches.

Le présent rapport s'efforcera donc, en utilisant les données disponibles les plus récentes[1], de dégager clairement les opérations spécifiques aux fonctions d'accueil, d'information et de contrôle. Il s'agit donc d'un complément important au rapport précédent, même si à l'occasion il en reprend certains éléments.

L'ensemble de la démarche s'articule en deux volets [2]:

- l'analyse des opérations spécifiques, en termes de comportements observables, ainsi que le regroupement des connaissances et des aptitudes nécessaires.

  Par connaissance, on entend toutes les notions indispensables à l'exécution d'une tâche donnée. Il n'est pas question ici de la culture générale, dont tous les employeurs se préoccupent, et que nous considérons comme un fait acquis dans le cadre de cette étude. Les aptitudes nécessaires ont fait l'objet d'une attention soutenue: elles peuvent être développées par une formation appropriée. Nous avons également éliminé du champ de cette étude les connaissances techniques spécifiques à tel ou tel type d'emploi, acquises généralement lors d'un stage de formation. A titre d'exemple, citons: les règlements de sécurité des compagnies aériennes ou encore les lois et règlements relatifs à l'immigration ou aux douanes.

---

(1) Voir en annexe quelques descriptions de tâches.

(2) Nous avons volontairement omis la fonction "promotion du tourisme" en nous fondant sur le fait que la formation adéquate existe déjà avec le programme officiel 414.00 TOURISME.

- la présentation d'un nouveau programme dans le secteur 394.00. Son orientation et son contenu découlent directement de ce qui précède et, bien entendu, de l'étude de marché déjà citée.

Signalons, dans un autre ordre de préoccupation, la création toute récente, en France, d'une formation analogue à celle que nous prévoyons. Il s'agit, au niveau des instituts universitaires de technologie, de former des "techniciens supérieurs en accueil", dont le rôle est, pour l'essentiel, identique à celui du personnel dont le Cégep de St-Jérôme se préoccupe.

ACCUEIL, INFORMATION, CONTROLE

FONCTIONS - TYPES ET OPERATIONS SPECIFIQUES

(ANALYSE DES CONNAISSANCES ET APTITUDES REQUISES)

PREMIERE PARTIE:

FONCTIONS-TYPES ET OPERATIONS SPECIFIQUES

INTRODUCTION

1) DEFINITIONS

FONCTION - TYPE : Elle est constituée par un ensemble de fonctions qui ont plusieurs secteurs d'activités ou opérations spécifiques en commun. Ainsi, une hôtesse d'accueil à la Place Desjardins et un préposé à l'accueil au M.I.Q. ont en commun un si grand nombre de tâches qu'ils appartiennent à la même fonction-type. Elle englobe donc divers emplois occupés par des travailleurs dans un champ bien déterminé et dans des entreprises différentes. Cette fonction est d'ailleurs analysée dans l'étude de pertinence (1).

SECTEUR D'ACTIVITE : Domaine d'activités qui regroupe plusieurs opérations spécifiques.

OPERATION SPECIFIQUE : Description assez détaillée de chaque tâche relative à une fonction de travail.

DESCRIPTION DE TACHES : Ensemble de tâches qu'un travailleur effectue pour remplir un rôle précis.

---

(1) Cf. BENARD, Jean-Paul, Personnels polyglottes...

<u>CATEGORIES D'EMPLOIS</u>	:	Fait appel aux divers emplois que comporte une fonction-type.
<u>CONNAISSANCES</u>	:	Ce sont les principales connaissances à acquérir pour pouvoir accomplir les opérations spécifiques à un travail donné.

2) OBJECTIFS

Les objectifs de cette partie du document sont les suivants:

1° Dégager clairement les tâches et les opérations spécifiques à deux fonctions-types:

a) le personnel d'accueil et d'information;

b) le personnel de contrôle;

2° Déterminer, sous forme d'objectifs de comportements, les éléments de connaissance qui sont nécessaires pour exécuter ces tâches;

3° Regrouper et classer ces éléments de connaissances selon leur affinité et leur complexité;

4° Présenter un résumé des conditions spécifiques d'admission pour chacune des fonctions-types.

3) CATEGORIES D'EMPLOIS VISEES

Les catégories d'emplois visées sont celles que l'on retrouve dans l'étude de pertinence dont nous avons parlé plus haut[1]. Le tableau suivant énumère les principales catégories d'emplois qui ont été classées sous les deux fonctions-types que nous analyserons ici: le personnel d'accueil et d'information, le personnel de contrôle.

FONCTIONS-TYPES:	Accueil et information	Contrôle
Catégories d'emplois:	* Accompagnateur * Agent de bord * Agent service passager * Agent vendeur de billets Guide de visite Hôtesse d'accueil Préposé à l'accueil Préposé à la réception Téléphoniste-réceptionniste Technicien en information Surveillant	Douanier * Agent d'immigration

(1) BENARD, Jean-Paul, Personnels polyglottes, 1977.

* N'ont pas fait l'objet d'étude particulière pour cette partie de la recherche.

4) METHODOLOGIE

Pour chacune des deux fonctions-types, nous avons adopté la démarche suivante:

1° Analyse approfondie des descriptions de tâches disponibles dans le but d'identifier toutes les opérations spécifiques à chacune d'elles;

2° Identification et classement de toutes les opérations spécifiques apparaissant dans les diverses descriptions de tâches;

3° Regroupement des opérations spécifiques en secteurs d'activités;

4° Identification, sous forme d'objectifs de comportements, des principales connaissances requises pour effectuer ces tâches. Ces éléments de connaissance reprennent pour l'essentiel les termes des descriptions de tâches;

5° Identification des principales aptitudes requises pour effectuer ces mêmes tâches;

6° Regroupement et classification des principales connaissances requises selon leur affinité et leur complexité.

Il faut faire remarquer ici que deux aspects des descriptions de tâches n'ont pas été considérés; ce sont:

1° Le travail technique ou spécialisé, propre à chaque catégorie d'emploi;

Ex.: - Effectuer la visite guidée de l'Assemblée nationale (technicien en information, Bureau d'accueil de l'Assemblée nationale);

- Informer les immigrants des divers services offerts par le M.I.Q. (préposé à l'accueil au Ministère de l'immigration);

2° Le travail d'encadrement demandé au responsable d'une unité chargée de l'accueil et de l'information; c'est-à-dire, les tâches incombant à la personne responsable d'une unité administrative(1).

Ainsi donc nous avons voulu nous limiter expressément dans le cas du personnel d'accueil et d'information et du personnel de contrôle aux opérations spécifiques qui nous apparaissaient communes à toutes les descriptions de tâches analysées, en excluant donc toutes les opérations dites spécialisées relevant soit d'une fonction hiérarchique ou soit d'un domaine technique (ces opérations spécialisées font habituellement l'objet principal du contenu des sessions de formation ou de perfectionnement mises sur pied par les employeurs).

Chaque fonction-type fait l'objet de deux analyses différentes, mais complémentaires:

La première analyse vise les tâches, les connaissances et les aptitudes. Elle est présentée sous forme d'une grille dans laquelle on retrouve:

1° Une courte définition de la fonction-type;

2° Les secteurs d'activité ;

3° Les opérations spécifiques pour chaque secteur d'activité;

---

(1) On trouvera à l'annexe I la liste des opérations spécifiques regroupées sous le secteur d'activité que nous avons appelé "Diriger le personnel".

4º Les principales connaissances requises pour chaque opération spécifique;

5º Les principales aptitudes requises pour chaque opération spécifique.

La deuxième analyse vise expressément les connaissances. Elle est présentée sous forme d'un tableau dans lequel les principales connaissances requises ont été regroupées selon leur affinité et, dans la mesure du possible, dans un ordre croissant de difficulté.

Ces analyses ont ainsi pour but de permettre l'élaboration d'un programme de formation qui réponde aux besoins tant dans son contenu que dans ses objectifs pédagogiques.

Enfin, la dernière partie consistera en la présentation d'un résumé des conditions spécifiques d'admission, telles que déterminées par les principaux employeurs, pour chacune des fonctions-types. Comme on pourra le constater, les exigences sont la plupart du temps exprimées en terme de "scolarité", "d'années d'expérience" ou de "bilinguisme".

PLAN DE LA GRILLE

FONCTION-TYPE : PERSONNEL D'ACCUEIL ET D'INFORMATION

SECTEURS D'ACTIVITE	OPERATIONS SPECIFIQUES
1. ACCUEILLIR LE PUBLIC	1.1 Accueillir le public
	1.2 Effectuer des visites guidées
	1.3 Veiller au confort et à la sécurité du public
	1.4 Recevoir et transmettre des appels téléphoniques
2. INFORMER LE PUBLIC	2.1 Répondre oralement ou par écrit à des demandes de renseignements
	2.2 Concevoir et organiser des expositions
	2.3 Concevoir, rédiger et diffuser des documents d'information (articles, brochures, dépliants, etc...)
	2.4 Donner des exposés
	2.5 Préparer des conférences de presse
3. EFFECTUER DES RECHERCHES documentaires,	3.1 Procéder à des études ou à des recherches particulières traitant d'un sujet donné, dans le but de mettre à jour l'information disponible

	3.2	Aider à la préparation et à la compilation de rapports statistiques ou autres
	3.3	Faire l'analyse ou la synthèse de documents relatifs à son domaine de compétence
	3.4	Rédiger des rapports de recherche
4. EFFECTUER DES TRAVAUX DE NATURE CLERICALE ET/OU ADMINISTRATIVE	4.1	Participer à l'élaboration de ses outils de travail
	4.2	Fournir au responsable de l'unité des recommandations concernant l'amélioration de ses outils de travail
	4.3	Tenir un registre des diverses informations, plaintes ou demandes des clients
	4.4	Rédiger des rapports
	4.5	Participer aux réunions de son unité administrative
	4.6	Participer à l'élaboration des programmes ou des politiques du bureau

SECTEUR D'ACTIVITE I : ACCUEILLIR LE PUBLIC

RESUME DES OPERATIONS SPECIFIQUES	PRINCIPALES CONNAISSANCES REQUISES	PRINCIPALES APTITUDES REQUISES
	L'EMPLOYE DEVRA ETRE CAPABLE DE:	
1.1 ACCUEILLIR LE PUBLIC	1.1.1 Identifier les principales formules d'accueil en usage;	- Aptitudes à l'accueil du public (entregent)
	1.1.2 Expliquer les principales règles de politesse et de courtoisie;	- Aptitude à garder un contact et agréable avec les groupes d'usagers
	1.1.3 S'exprimer correctement oralement et par écrit en français, oralement en anglais et, le cas échéant, oralement dans une troisième langue;	- Aptitudes à communiquer efficacement avec une ou plusieurs personnes.
	1.1.4 Expliquer les principales techniques de relations avec le public.	
1.2 EFFECTUER DES VISITES GUIDEES	1.2.1 S'exprimer correctement oralement et par écrit en français, oralement en anglais et, le cas échéant, oralement dans une troisième langue;	- Aptitude à travailler en groupe
	1.2.2 Formuler les caractéristiques d'une communication efficace;	- Aptitudes à communiquer efficacement avec une ou plusieurs personnes
	1.2.3 Expliquer les règles de communication avec des groupes;	- Aptitudes à s'adapter aux règles internes de fonctionnement d'un groupe.
	1.2.4 Appliquer les règles de l'étiquette;	
	1.2.5 Expliquer les grandes lignes de la géographie physique et humaine de ville, de la province et du pays.	

SECTEUR D'ACTIVITE I : ACCUEILLIR LE PUBLIC

(SUITE I)

RESUME DES OPERATIONS SPECIFIQUES	PRINCIPALES CONNAISSANCES REQUISES	PRINCIPALES APTITUDES REQUISES
1.3 VEILLER AU CONFORT ET A LA SECURITE DU PUBLIC	1.3.1 Prodiguer les premiers soins dans des situations imprévues.	- Aptitudes à conserver son calme dans des situations difficiles - Aptitudes à reconnaître les besoins de la clientèle.
1.4 RECEVOIR ET TRANSMETTRE DES APPELS TELEPHONIQUES	1.4.1 Expliquer le mode d'utilisation de chacun des instruments suivants: téléphone, intercom, microphone; 1.4.2 S'exprimer correctement oralement en français et en anglais.	- Aptitudes à l'accueil du public (entregent) - Résistance au stress - Résumer une communication téléphonique

SECTEUR D'ACTIVITE II : INFORMER LE PUBLIC

RESUME DES OPERATIONS SPECIFIQUES	PRINCIPALES CONNAISSANCES REQUISES	PRINCIPALES APTITUDES REQUISES
	L'EMPLOYE DEVRA ETRE CAPABLE DE:	
2.1 REPONDRE ORALEMENT OU PAR ECRIT A DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS	2.1.1 Classer les demandes de renseignements selon les catégories suivantes: information, orientation, assistance; 2.1.2 Expliquer les modes d'interrogation des gens: questions ouvertes, questions fermées, questions mixtes; 2.1.3 Déterminer les priorités des demandes selon leur importance: demandes spéciales et demandes régulières; 2.1.4 Utiliser les principales sources d'information: bottin téléphonique, tableau indicateur, cartes, plans, feuillets publicitaires, etc...; 2.1.5 Expliquer la différence entre une réponse de courtoisie, d'alternative ou réelle; 2.1.6 S'exprimer correctement oralement et par écrit en français, oralement en anglais et, le cas échéant, oralement dans une troisième langue; 2.1.7 Rédiger les documents suivants: lettre, mémo, note de service, communiqué, rapport;	- Aptitudes à l'accueil du public - Communiquer efficacement avec une ou plusieurs personnes - Capacité de reformuler une question pour vérifier la nature de la demande - Clarté d'expression orale et écrite

SECTEUR D'ACTIVITE II : INFORMER LE PUBLIC

(SUITE I)

RESUME DES OPERATIONS SPECIFIQUES	PRINCIPALES CONNAISSANCES REQUISES	PRINCIPALES APTITUDES REQUISES
	2.1.8 Appliquer les règles du protocole épistolaire.	
2.2 CONCEVOIR ET ORGANISER DES EXPOSITIONS	2.2.1 Savoir utiliser des appareils audio-visuels courants (projecteur 16 mm, projecteur à diapositives, rétro-projecteur, magnétophone et vidéo).	- Travailler en groupe - Initiative
2.3 CONCEVOIR, REDIGER ET DIFFUSER DES DOCUMENTS D'INFORMATION (articles, brochures, dépliants, etc...)	2.3.1 S'exprimer correctement par écrit en français; 2.3.2 Rédiger les documents suivants: lettre, note de service, rapport...; 2.3.3 Appliquer les règles de la rédaction administrative.	- Clarté d'expression - Organiser logiquement l'information
2.4 DONNER DES EXPOSES	2.4.1 S'exprimer correctement oralement en français.	- Communiquer efficacement avec un public
2.5 PREPARER DES CONFERENCES DE PRESSE	2.5.1 Expliquer les étapes dans l'organisation d'une conférence de presse.	

Secteur d'activite III : Effectuer des recherches

Resume des operations specifiques	Principales connaissances requises	Principales aptitudes requises
	L'EMPLOYE DEVRA ETRE CAPABLE DE:	
3.1 PROCEDER A DES ETUDES OU A DES RECHERCHES PARTICULIERES TRAITANT D'UN SUJET DONNE, DANS LE BUT DE METTRE A JOUR L'INFORMATION DISPONIBLE	3.1.1 Utiliser les principales sources de documentation; 3.1.2 Comprendre les langues française et anglaise écrites; 3.1.3 Appliquer les principales techniques de recherche: sondage, questionnaire, entrevue, bibliographie.	
3.2 AIDER A LA PREPARATION ET A LA COMPILATION DE RAPPORTS STATISTIQUES OU AUTRES		- Travailler en équipe
3.3 FAIRE L'ANALYSE OU LA SYNTHESE DE DOCUMENTS RELATIFS A SON DOMAINE DE COMPETENCE	3.3.1 Identifier les termes clefs et la structure d'un texte; 3.3.2 Résumer un texte.	- Clarté
3.4 REDIGER DES RAPPORTS DE RECHERCHE	3.4.1 Enumérer les caractéristiques d'un rapport de recherche; 3.4.2 S'exprimer par écrit en respectant les règles du genre; 3.4.3 Dactylographier un texte.	- Clarté d'expression

SECTEUR D'ACTIVITE IV : EFFECTUER DES TRAVAUX DE NATURE CLERICALE ET/OU ADMINISTRATIVE

RESUME DES OPERATIONS SPECIFIQUES	PRINCIPALES CONNAISSANCES REQUISES	PRINCIPALES APTITUDES REQUISES
	L'EMPLOYE DEVRA ETRE CAPABLE DE:	
4.1 PARTICIPER A L'ELABORATION DE SES OUTILS DE TRAVAIL	(Connaissances techniques, surtout acquises pendant la formation).	- Initiative
4.2 FOURNIR AU RESPONSABLE DE L'UNITE DES RECOMMANDATIONS CONCERNANT L'AMELIORATION DE SES OUTILS DE TRAVAIL		- Initiative
4.3 TENIR UN REGISTRE DES DIVERSES INFORMATIONS, PLAINTES OU DEMANDES DES CLIENTS	4.3.1 Rédiger correctement un texte en français	
4.4 REDIGER DES RAPPORTS	4.4.1 Rédiger correctement un texte en français;	- Clarté d'expression
	4.4.2 Dactylographier un texte;	- Organiser logiquement l'information
	4.4.3 Appliquer les règles de la rédaction administrative.	
4.5 PARTICIPER AUX REUNIONS DE SON UNITE ADMINISTRATIVE		- Aptitude à travailler en équipe

SECTEUR D'ACTIVITE IV : EFFECTUER DES TRAVAUX DE NATURE CLERICALE ET/OU ADMINISTRATIVE

(SUITE I)

RESUME DES OPERATIONS SPECIFIQUES	PRINCIPALES CONNAISSANCES REQUISES	PRINCIPALES APTITUDES REQUISES
4.6 PARTICIPER A L'ELABORATION DES PROGRAMMES OU DES POLITIQUES DU BUREAU		- Aptitude à travailler en équipe - Initiative

REGROUPEMENT DES PRINCIPALES CONNAISSANCES REQUISES SELON LEUR AFFINITE ET LEUR COMPLEXITE

Le regroupement selon les affinités entre les éléments de connaissances a pu être effectué autour de six thèmes majeurs:

1º Langues(1)

2º Communication interpersonnelle

3º Rédaction administrative

4º Méthodologie de la recherche

5º Appareils audio-visuels

6º Divers

Le tableau suivant tente de placer à l'intérieur de chacun des thèmes identifiés les principales connaissances requises dans un ordre croissant de difficulté, et ceci dans la mesure où le contexte ou les instruments disponibles permettaient de le faire. Nous ne voudrions pas que cet aspect soit considéré comme absolu; sa seule prétention est de fournir les lignes directrices indispensables à l'élaboration d'un programme.

(1) Signalons ici que la maîtrise d'une ou plusieurs langues est considérée non pas simplement comme une connaissance quelque peu "accidentelle", mais comme une exigence minimale, une condition sine qua non d'admission ... Pour de plus amples détails nous référons le lecteur à l'étude de Jean-Paul Bénard.

THEME	PRINCIPALES CONNAISSANCES REQUISES
1. LANGUES	- 2.4.1 S'exprimer correctement oralement en français;
	- 2.3.1 / 4.3.1/ 4.4.1 S'exprimer correctement par écrit en français;
	- 3.6.2 S'exprimer par écrit en respectant les règles du genre;
	- 1.6.2 S'exprimer correctement oralement en français et en anglais;
	- 3.1.2 Comprendre les langues française et anglaise écrites;
	- 1.1.3 / 1.2.1 / 2.1.6 S'exprimer correctement oralement et par écrit en français, oralement en anglais et, le cas échéant, oralement dans une troisième langue.
2. RELATIONS AVEC LE PUBLIC	- 1.1.2 Expliquer les principales règles de politesse et de courtoisie;
	- 2.1.5 Expliquer la différence entre une réponse de courtoisie, d'alternative ou réelle;
	- 2.1.2 Expliquer les modes d'interrogation des gens: questions ouvertes, questions fermées, questions mixtes;
	- 1.1.1 Identifier les principales formules d'accueil en usage;
	- 1.1.4 Expliquer les principales techniques de relation avec le public;
	- 1.2.1 Formuler les caractéristiques d'une communication efficace;
	- 1.2.3 Expliquer les règles de communication avec des groupes.

- 2.1.3 Déterminer les priorites des demandes selon leur importance: demandes urgentes, demandes spéciales et demandes régulières;
- 1.2.4 Appliquer les règles de l'étiquette;
- 2.1.1 Classer les demandes de renseignement selon les catégories suivantes: information, orientation, assistance.

3. REDACTION ADMINISTRATIVE

- 3.3.1 Identifier les termes clefs et la structure d'un texte;
- 2.1.8 Appliquer les règles du protocole épistolaire;
- 2.3.3 / 4.4.3 Appliquer les règles de la rédaction administrative;
- 3.3.2 Résumer un texte;
- 2.1.7 / 2.3.2 Rédiger les documents suivants: lettre, mémo, note de service, communiqué, rapport.

4. METHODOLOGIE DE LA RECHERCHE

- 3.4.1 Enumérer les caractéristiques d'un rapport de recherche;
- 2.1.4 Utiliser les principales sources d'information: bottin téléphonique, tableau indicateur, cartes, plans, feuillets publicitaires, etc...;
- 3.1.1 Utiliser les principales sources de documentation;
- 3.1.3 Appliquer les principales techniques de recherche: sondage, questionnaire, entrevue, bibliographie.

5. APPAREILS AUDIO-VISUELS	- 1.4.1	Expliquer le mode d'utilisation de chacun des instruments suivants: téléphone, intercom, microphone;
	- 2.2.1	Savoir utiliser des appareils audio-visuels courants (projecteur 16 mm, projecteur à diapositives, rétro-projecteur, magnétophone et vidéo).
6. DIVERS	- 2.5.1	Expliquer les étapes dans l'organisation d'une conférence de presse;
	- 1.2.5	Expliquer les grandes lignes de la géographie physique et humaine de la ville, de la province et du pays;
	- 3.4.3 / 4.4.2	Dactylographier un texte;
	- 1.3.1	Prodiguer les premiers soins dans des situations imprévues.

RESUME DES CONDITIONS SPECIFIQUES D'ADMISSION A LA FONCTION-TYPE ACCUEIL ET INFORMATION:

Comme l'étude de pertinence (cf. BENARD, Jean-Paul, Personnels polyglottes...) a récemment analysé cette dimension de la fonction-type, il suffit de rappeler:

A) Que la scolarité exigée initialement (secondaire V + année d'expérience) tend de plus en plus à être remplacée par une scolarité de niveau collégial avec spécialisation pertinente.

B) Qu'une importance toute particulière est attachée à la capacité de communiquer en français et en anglais (oral).

DESCRIPTION DE LA FONCTION-TYPE: PERSONNEL DE CONTROLE

SA MISSION FONDAMENTALE EST DE VERIFIER ET DE CONTROLER LES PERSONNES OU BIENS QUI ENTRENT OU SORTENT DU PAYS. SONT REGROUPES DANS CETTE CATEGORIE:

1° INSPECTEUR DES DOUANES

2° AGENT-EXAMINATEUR A L'IMMIGRATION

AVERTISSEMENT: La grille suivante a été élaborée à partir de documents disponibles ayant trait au poste d'inspecteur des douanes[1]. L'analyse de la description des tâches de l'agent d'immigration a été omise puisque, dans la pratique, le recrutement s'effectue essentiellement chez le personnel des douanes; ce passage constitue fréquemment une promotion.

(1) Tout comme nous l'avons fait pour les catégories de fonctions reliées à l'accueil et à l'information, nous avons voulu autant que possible nous limiter aux tâches "générales" du douanier. Ainsi la connaissance des lois et règlements reliés aux opérations n'a pas été prise en considération compte tenu du fait qu'elle s'acquière lors de l'emploi.

PLAN DE LA GRILLE

FONCTION ANALYSEE : INSPECTEUR DES DOUANES

SECTEURS D'ACTIVITE	OPERATIONS SPECIFIQUES
1. CONTROLER	1.1 Effectuer des interrogations
	1.2 Diriger des entrevues
	1.3 Effectuer des saisies ou des fouilles
	1.4 Procéder à des analyses
	1.5 Mener des enquêtes
2. ASSURER LE RESPECT DES LOIS, REGLEMENTS OU POLITIQUES	2.1 Exercer son mandat en matière d'arrestation
	2.2 Déterminer la nature de l'infraction
	2.3 Déterminer la nature de l'amende
	2.4 Comparaître en cour
3. RENDRE DES DECISIONS	3.1 Compiler les dossiers
	3.2 Analyser les pièces d'un dossier
	3.3 Consulter les autorités compétentes ou les sources d'information
	3.4 Rédiger des rapports
	3.5 Formuler des recommandations

SECTEUR D'ACTIVITE I : CONTROLER

RESUME DES OPERATIONS SPECIFIQUES	PRINCIPALES CONNAISSANCES REQUISES	PRINCIPALES APTITUDES REQUISES
	L'EMPLOYE DEVRA ETRE CAPABLE DE:	
1.1 EFFECTUER DES INTERROGATOIRES	1.1.1 S'exprimer correctement oralement en français,et en anglais;	- Clarté d'expression orale - Aptitudes à conserver son calme dans des situations difficiles
	1.1.2 Expliquer les modes d'interrogation des gens: questions fermées, questions ouvertes, questions mixtes;	- Résistance au stress - Capacité d'observation
	1.1.3 Rédiger un compte-rendu.	- Objectivité
1.2 DIRIGER DES ENTREVUES	1.2.1 Formuler les caractéristiques d'une communication efficace;	- Communiquer avec une ou plusieurs personnes
	1.2.2 S'exprimer correctement en français et en anglais;	
	1.2.3 Appliquer les techniques de l'entrevue.	
1.3 EFFECTUER DES SAISIES OU DES FOUILLES		- Capacité d'observation

SECTEUR D'ACTIVITE I : CONTROLER

(SUITE I)

RESUME DES OPERATIONS SPECIFIQUES	PRINCIPALES CONNAISSANCES REQUISES	PRINCIPALES APTITUDES REQUISES
1.4 PROCEDER A DES ANALYSES	1.4.1 Utiliser les principales sources de documentation	- Organiser logiquement l'information
1.5 MENER DES ENQUETES	1.5.1 S'exprimer correctement en français	- Initiative
	1.5.2 Rédiger les documents suivants: lettre, note de service, procès-verbal. compte-rendu, rapport, etc...	- Résistance au stress
		- Communiquer efficacement avec une ou plusieurs personnes
		- Clarté d'expression orale et écrite
		- Objectivité

SECTEUR D'ACTIVITE II : ASSURER LE RESPECT DES LOIS, REGLEMENTS OU POLITIQUES

RESUME DES OPERATIONS SPECIFIQUES	PRINCIPALES CONNAISSANCES REQUISES	PRINCIPALES APTITUDES REQUISES
	L'EMPLOYE DEVRA ETRE CAPABLE DE:	
2.1 EXERCER SON MANDAT EN MATIERE D'ARRESTATION	2.1.1 Utiliser les principales sources de documentation.	- Objectivité - Résistance au stress
2.2 DETERMINER LA NATURE DE L'INFRACTION	2.2.1 Utiliser les principales sources de documentation.	
2.3 DETERMINER LA NATURE DE L'AMENDE	2.3.1 Utiliser les principales sources de documentation.	
2.4 COMPARAITRE EN COUR		

SECTEUR D'ACTIVITE III : RENDRE DES DECISIONS

RESUME DES OPERATIONS SPECIFIQUES	PRINCIPALES CONNAISSANCES REQUISES	PRINCIPALES APTITUDES REQUISES
	L'EMPLOYE DEVRA ETRE CAPABLE DE:	
3.1 COMPILER LES DOSSIERS	3.1.1 Utiliser les principales sources de documer ation.	- Travailler avec méthode et rigueur
3.2 ANALYSER LES PIECES D'UN DOSSIER	3.2.1 Comprendre un texte écrit en anglais ;	- Reconnaître l'essentiel d'une conversation, d'un document ...
	3.2.2 Identifier les termes clefs et la structure d'un texte ;	
	3.2.3 Résumer un texte.	
3.3 CONSULTER LES AUTORITES COMPETENTES OU LES AUTRES SOURCES D'INFORMATION	3.3.1 S'exprimer correctement oralement en français et en anglais ;	- Clarté d'expression orale et écrite
	3.3.2 Appliquer les règles du protocole épistolaire.	- Travailler en groupe
3.4 REDIGER DES RAPPORTS OU AUTRES DOCUMENTS	3.4.1 Rédiger correctement un texte en français;	- Clarté d'expression écrite
	3.4.2 Rédiger les documents suivants: lettre, note de service, procès-verbal, compte-rendu, rapport;	
3.5 FORMULER DES RECOMMANDATIONS		- Initiative

REGROUPEMENT DES PRINCIPALES CONNAISSANCES REQUISES SELON LEUR AFFINITE ET LEUR COMPLEXITE

Tout comme nous l'avons fait remarquer lors de l'étude de la première fonction-type, cette partie du document vise à fournir un aspect des lignes directrices indispensables à l'élaboration d'un programme: l'ordre de difficulté des éléments de connaissance identifiés.

Le regroupement s'est effectué ici autour de quatre thèmes:

1° Langues[1]

2° Communications interpersonnelles

3° Rédaction administrative

4° Méthodologie de la recherche

---

(1) La remarque formulée pour la fonction accueil et information s'applique également ici.

THEME	PRINCIPALES CONNAISSANCES REQUISES
1. LANGUES	- 3.4.1 Rédiger correctement un texte en français;
	- 3.2.1 Comprendre un text anglais;
	- 1.1.1 / 1.2.2 / 1.5.1 / 3.3.1 S'exprimer correctement oralement en français et en anglais.
2. COMMUNICATION INTERPERSONNELLE	- 1.1.2 Expliquer les modes d'interrogation des gens: questions fermées, questions ouvertes, questions mixtes;
	- 1.2.1 Formuler les caractéristiques d'une communication efficace;
	- 1.2.3 Appliquer les techniques de l'entrevue.
3. REDACTION ADMINISTRATIVE	- 3.2.2 Identifier les termes clefs et la structure d'un texte;
	- 3.3.2 Appliquer les règles du protocole épistolaire;
	- 3.4.3 Appliquer les règles de la rédaction administrative;
	- 3.2.3 Résumer un texte
	- 1.1.3 Rédiger un compte-rendu
	- 1.5.2 / 3.4.2 Rédiger les documents suivants: lettre, note de service, procès-verbal, compte-rendu, rapport, etc...
4. METHODOLOGIE DE LA RECHERCHE	- 1.4.1 / 2.1.1 / 2.2.1 / 2.3.1 / 3.1.1 Utiliser les principales sources de documentation

ANNEXE I

FONCTION-TYPE: PERSONNEL D'ACCUEIL ET D'INFORMATION

SECTEUR D'ACTIVITE: DIRIGER LE PERSONNEL

OPERATIONS SPECIFIQUES:

1. ELABORER LES HORAIRES DU PERSONNEL DE L'UNITE;
2. PLANIFIER ET COORDONNER LE TRAVAIL DES EMPLOYES DE L'UNITE;
3. CONTROLER L'EXECUTION DU TRAVAIL DES EMPLOYES DE L'UNITE;
4. ETABLIR LES NORMES DE TRAVAIL DE L'UNITE;
5. S'ASSURER QUE LA QUALITE DU TRAVAIL DE SON UNITE ADMINISTRATIVE CORRESPOND AUX NORMES ETABLIES;
6. INITIER AU TRAVAIL LES NOUVEAUX EMPLOYES;
7. COLLABORER A LA FORMATION DU PERSONNEL DE SON UNITE;
8. EVALUER LE RENDEMENT DU PERSONNEL DE SON UNITE;
9. PARTICIPER A LA SELECTION DU PERSONNEL;
10. PRESIDER LES REUNIONS DE TRAVAIL DE SON UNITE;
11. TENIR A JOUR LES REGISTRES DU PERSONNEL DE SON UNITE ADMINISTRATIVE.

DEUXIEME PARTIE:

UN NOUVEAU PROGRAMME:
TECHNIQUES DE RELATIONS AVEC LE PUBLIC

1.- LA DEMARCHE

D'une manière générale, la démarche aura nécessité plusieurs étapes et de nombreux retours en arrière puisqu'il fallait tenir compte d'éléments contenus dans la suite des documents et des rapports qui ont marqué le déroulement de la recherche depuis son hypothèse originale. C'était important à cette étape-ci du travail où nous devions poursuivre trois objectifs:

- identifier les éléments de connaissance et les aptitudes justifiant une formation de niveau collégial;
- proposer un programme et un contenu;
- tracer les grandes lignes de son opérationnalisation.

Dans la détermination du niveau de formation nous avons utilisé les principales connaissances requises, regroupées autour de thèmes de formation, et nous avons soumis chaque élément de connaissance à une grille d'analyse faisant intervenir quatre facteurs principaux:

- le schéma général de la taxonomie du domaine cognitif de Bloom;
- les principales exigences des secteurs d'emploi visés (surtout au plan des aptitudes et des attitudes);

- les principaux changements prévisibles au niveau des exigences d'emploi;

- les principales caractéristiques de la clientèle étudiante régulière et de la clientèle adulte potentielle.

La grille d'analyse a permis de procéder à un "tamisage" plus rigoureux des éléments de connaissance et d'en dégager des blocs de formation. De là nous avons pu mieux définir les orientations d'un programme, la durée et la certification.

La seconde grande étape a consisté à traduire les blocs de formation en unités de contenu. Ici nous avons eu recours à la grille actuelle en T.R.P.P. de même qu'à divers programmes et contenus de cours susceptibles de faciliter l'élaboration d'une grille et d'une séquence cohérentes.

Enfin nous avons préciser les grandes lignes d'un cadre pédagogique pouvant soutenir adéquatement le programme. Le mode d'évaluation suggéré tient compte de ces divers éléments.

2.- ELEMENTS DE CONNAISSANCE ET NIVEAU DE FORMATION

2.1 La grille d'analyse (voir schéma)

Le niveau de formation est demeuré une préoccupation majeure tout au long de la recherche. Au moment d'identifier les éléments de connaissance relevant du niveau collégial, nous avons été très rapidement confrontés à l'arbitraire en utilisant un outil unique tel les catégories taxonomiques de Bloom au plan cognitif.

Le secteur de l'accueil et de l'information nous place devant un éventail important d'éléments de connaissance et d'aptitudes. A première vue certains de ces éléments semblent nettement de niveau collégial (les langues, la maturité), d'autres y échappent (répondre au téléphone, le calme) et plusieurs chevauchent et peuvent être la responsabilité, à des degrés divers, de l'école secondaire, de l'université ou de l'entreprise. Ces constatations nous ont conduits à l'élaboration d'une grille d'analyse où en plus de faire intervenir les niveaux taxonomiques nous considérons les aptitudes exigées par les secteurs d'emploi, les indices de changement de ces exigences et les caractéristiques des clientèles. La grille permet de relativiser l'importance des éléments les uns par rapport aux autres, d'effectuer des regroupements, de mieux évaluer le contenu d'un élément et par là de mieux voir le niveau de formation requis.

Chacun des éléments de connaissance a été soumis à la grille. Par exemple, au niveau des communications interpersonnelles, on demande à l'individu d'être capable d'identifier les principales formules d'accueil en usage. En nous référant aux catégories taxonomiques nous pouvons classer cet élément au niveau 1 (connaissance); par contre si nous l'analysons par rapport à la capacité d'accueillir et de communiquer dans un processus d'adaptation constante à des publics variés, l'élément peut passer au niveau 2 (compréhension) et même au niveau 3 (application).

CRITERES D'ANALYSE

ELEMENTS DE CONNAISSANCE

Niveaux taxonomiques de Bloom	Exigences d'emploi (aptitudes)	Indices de changement	Caractéristiques des clientèles
1°. Connaissance.	Maturité Autonomie et initiative	Formation plus poussée dans tous les domaines impliqués	Intérêt pour le travail avec le public
2.- Compréhension	Sens des responsabilités et de l'organisation Dynamisme	D.E.C. à l'embauche	Intérêt pour les langues et les communications Motivation
3.- Application	Adaptation Esprit de synthèse	Responsabilités accrues	Intérêt à la fois pour le travail et les études supérieures
4.- Analyse	Facilité à accueillir Facilité à communiquer	Possibilités de promotion	Initiative Dynamisme
5.- Synthèse	Sens du travail en équipe Clarté d'expression	Effort général de revalorisation des tâches	Ouverture d'esprit Facilité d'expression
6.- Evaluation	Bilinguisme		Goût du voyage et des expériences.

2.2 Les blocs de formation

De l'analyse des éléments de connaissance nous dégageons deux blocs de formation: langues, accueil et relations avec le public. Pour chacun des blocs de formation, nous reformulons les éléments de connaissance en terme d'objectifs généraux d'apprentissage.

LANGUES -	Parler, lire et écrire correctement l'anglais et le français (bilinguisme fonctionnel).
	Initier ou approfondir l'apprentissage d'une troisième langue.
ACCUEIL ET RELATIONS AVEC LE PUBLIC -	Connaître et maîtriser les techniques de relations avec le public.
	Connaître, comprendre, appliquer et évaluer les caractéristiques et les règles de la communication avec les individus et les groupes.
	Résumer et faire des synthèses de documents divers.
	Rédiger des lettres, des communiqués et des rapports.
	Connaître, utiliser et choisir les techniques d'information, de documentation et de recherche.

3.- ORIENTATIONS DU PROGRAMME

3.1 Buts et objectifs de formation

Le programme est d'abord axé sur la formation de la personne. Il veut faciliter le développement du sens des responsabilités, de même qu'il met l'accent sur l'acquisition de l'autonomie et de l'initiative.

Le programme vise aussi le développement de capacités à évoluer avec aisance avec des publics variés et cosmopolites, à s'adapter à des situations changeantes de même qu'à faire preuve de diplomatie et de maîtrise de soi.

D'une façon particulière le programme veut former des techniciens capables de maîtriser un assez large éventail de techniques permettant d'accueillir et d'informer adéquatement des individus et des groupes et ce aussi bien dans le secteur privé que dans les différents services publics [(1)].

La maîtrise des langues, la connaissance des techniques propres à l'information, la recherche et la documentation, la compréhension des règles de la communication et de l'accueil sont des outils indispensables.

3.2 La durée du programme

Le programme a une durée d'un an et comporte deux sessions régulières.

3.3 La certification

Le programme conduit à l'obtention d'une A.E.C. (attestation d'études post-collégiales).

---

(1) Cf. étude de pertinence, p. 55 et suivantes.

3.4 Critères d'admission

Pour assurer les meilleures chances de succès aux étudiants engagés dans le programme, les critères principaux d'admission devraient être les suivants:

- Etre détenteur d'un D.E.C., de préférence en langues ou en lettres, ou avoir une formation jugée équivalente;

- Avoir une très bonne connaissance de la langue française;

- Avoir une bonne connaissance de la langue anglaise. Le seuil d'admission pourrait être d'avoir réussi le cours 604-901-71 ou l'équivalent.

- Posséder les éléments de connaissance d'une troisième langue ou manifester un intérêt pour l'apprentissage d'une troisième langue.

4. CONTENU DU PROGRAMME

4.1 Blocs de formation, objectifs généraux d'apprentissage et unités de contenu

BLOCS DE FORMATION	OBJECTIFS GENERAUX D'APPRENTISSAGE	UNITES DE CONTENU		
LANGUES	1- Parler, lire, écrire correctement l'anglais et le français (bilinguisme fonctionnel)	601-911	Français écrit	3-0-3
		604-930	Anglais	2-4-3
	2- Initier ou approfondir l'apprentissage d'une troisième langue (allemand, espagnol ou italien)	604-931	Anglais	2-4-3
		* 394-XXX	Séminaire bilingue de lecture appliquée	0-3-3
		XXX-XXX	Troisième langue	2-1-3
ACCUEIL ET RELATIONS AVEC LE PUBLIC	3- Connaître et maîtriser les techniques de relation avec le public.	394-501	Introduction aux relations avec le public	3-0-3
	4- Connaître, comprendre et évaluer les caractéristiques et les règles de la communication avec les individus et les groupes.	394-511	Communications	3-0-3
		* 394 -XXX	Introduction à la documentation	2-1-2
		394-601	Etude de cas	1-2-3
	5- Résumer et faire des synthèses de documents divers et de rapports.	* 394-521	Initiation aux techniques d'accueil	1-2-3
	6- Rédiger des lettres, des communiqués et des rapports de recherche.	* 394-621	Techniques d'accueil et éthique professionnelle	1-2-3
	7- Connaître, utiliser et choisir les techniques d'information, de documentation et de recherche.	* On trouvera dans les notes explicatives en 4.3 un éclairage sur l'origine et la pertinence de ce cours.		

4.2 SEQUENCE DE COURS

PREMIERE SESSION			DEUXIEME SESSION		
601-911	FRANCAIS ECRIT	3-0-3	604-931	ANGLAIS	2-4-3
604-930	ANGLAIS	2-4-3	* 394-XXX	SEMINAIRE BILINGUE DE LECTURE APPLIQUEE	0-3-3
* 394-XXX	SEMINAIRE BILINGUE DE LECTURE APPLIQUEE	0-3-3	XXX-XXX	TROISIEME LANGUE	2-1-3
XXX-XXX	TROISIEME LANGUE	2-1-3	394-511	COMMUNICATIONS	3-0-3
394-501	INITIATION AUX RELATIONS AVEC LE PUBLIC	3-0-3	394-601	ETUDE DE CAS	1-2-3
* 394-XXX	INTRODUCTION A LA DOCUMENTATION	2-1-2	* 394-621	TECHNIQUES D'ACCUEIL ET ETHIQUE PROFESSION-NELLE	1-2-3
* 394-521	INITIATION AUX TECHNIQUES D'ACCUEIL	1-2-3	* XXX-XXX	PROJET DE FIN D'ETUDES	0-3-3

* On trouvera dans les notes explicatives en 4.3 un éclairage sur l'origine et la pertinence de ce cours.

4.3 Notes explicatives

Les données actuellement disponibles exigent que le programme poursuive un objectif de bilinguisme fonctionnel français/anglais.

Il importe d'insister davantage sur l'aspect lecture. Le cours séminaire bilingue de lecture appliquée veut répondre à ce besoin tout en devenant un appui important à l'objectif de bilinguisme.

L'enseignement d'une troisième langue demeure obligatoire mais joue un rôle complémentaire dans la formation de l'étudiant. L'apprentissage n'exige aucun prérequis et les objectifs poursuivis tiendront compte des capacités de chacun.

La disparition du cours communication orale tient au fait que cet aspect de la formation fait l'objet d'une préoccupation importante dans la majorité des autres cours de la séquence et qu'il importe d'éviter les recoupements et les répétitions inutiles.

L'expression relation publique disparaît au profit de relation avec le public. Il y avait là une ambuguité qui se devait d'être levée. Les fonctions et les techniques d'accueil identifiées, bien que pouvant faire partie des relations publiques, prennent une importance particulière dans le contexte qui nous occupe et relèguent au second plan plusieurs dimensions des relations publiques. De plus le secteur tourisme ne constituant plus une préoccupation majeure de ce nouveau programme il fallait revoir la pertinence du cours relations publiques et tourisme. Toutefois le cours introduction aux relations avec le public doit s'inspirer des cours déjà inscrits à la grille T.R.P.P.

Le cours <u>communications</u> doit être revu et restructuré. A ce sujet, les cours 393-620 (publicité, information et diffusion) et 384-661 (Réseau institutionnel d'information au Québec) suggèrent un cadre intéressant.

L'aspect documentation devient un outil fondamental au niveau des tâches à accomplir dans les secteurs de l'accueil et de l'information. Le cours 393-110 (Introduction à la documentation) offre un cadre intéressant pour créer un cours 394 du même type.

Le cours <u>étude de cas</u> doit permettre une synthèse et des applications pratiques des cours <u>introduction aux relations avec le public</u>, <u>communications</u> et <u>introduction à la documentation</u>.

Il y a une nécessité de mieux définir les objectifs et le contenu des cours en techniques d'accueil. Ces cours comportent une dimension "science du comportement" qui nécessite des fondements théoriques mieux articulés.

Les cours 394-521 et 394-621 pourraient être restructurés en s'inspirant des cours 350-906 (Interrelations dans le monde professionnel) et 391-131-76 ou 414-301-75 (Ethique professionnelle).

5.- <u>LE CADRE PEDAGOGIQUE</u>

Les caractéristiques du programme des techniques de relations avec le public supposent la mise en place d'un cadre pédagogique particulier et rigoureux surtout en considération de l'aspect plutôt "intensif" de la formation et de la préparation immédiate au marché du travail. Nous esquissons ici l'essentiel de ce que peut être l'organisation pédagogique d'un tel programme en dégageant certaines lignes directrices susceptibles de fournir un matériau de base à la vie pédagogique, et nous proposons une structure de programme correspondante.

5.1 Lignes directrices

L'expérience du programme expérimental a démontré l'impact positif du groupe sur la formation des étudiants. Nous croyons que l'unité et la cohésion du groupe d'étudiants doivent être favorisées au maximum compte tenu des objectifs de formation poursuivis. Ainsi le groupe pourra mieux favoriser l'apprentissage des relations interpersonnelles, la découverte et l'expérience de l'autonomie personnelle face à un groupe et une meilleure perception de soi chez l'étudiant. La formule du groupe nous semble davantage indiquée pour une intégration des objectifs de formation suggérés par le programme et des objectifs personnels poursuivis par l'étudiant.

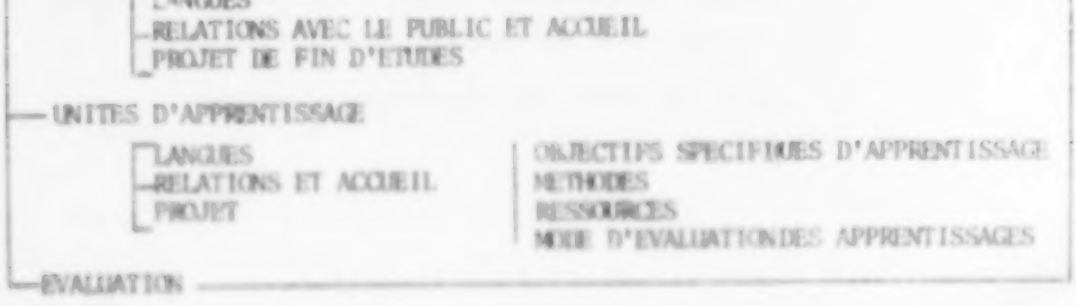
Le corollaire de cette première proposition est le regroupement des professeurs au sein d'une équipe de formation. Comme nous le verrons pour la structure pédagogique proposée, il importe d'assurer une cohérence entre les objectifs de formation, les objectifs d'apprentissage et les activités pédagogiques de chacun des champs d'apprentissage. L'équipe de formation devrait pouvoir jouer ce rôle en facilitant la coordination de l'ensemble et en permettant un contact plus soutenu et plus structuré avec la réalité du programme et le groupe d'étudiants. La composition et le fonctionnement de l'équipe de formation prévoient la participation des étudiants aux consultations et aux décisions.

Il faudrait voir à l'instauration d'un modèle d'enseignement par objectifs pour l'ensemble du programme mais surtout au niveau des unités de contenu (cours). Ce travail devra se faire progressivement et au rythme des professeurs concernés. Nous croyons que c'est là un facteur important d'articulation pédagogique du programme et de suivi personnel de l'étudiant bien qu'il faille procéder selon les besoins et éviter de s'enfermer dans une trop grande systématisation de ce procédé.

Un fonctionnement par objectifs facilite la mise en place d'un mode formatif d'évaluation des apprentissages. L'idée première est de se donner les moyens de placer régulièrement l'étudiant face à l'écart qui le sépare de l'objectif à atteindre. On peut également lui indiquer les moyens à prendre pour combler le mieux possible la distance à parcourir. Le procédé de mesure du degré d'atteinte des objectifs rend de meilleurs services à l'étudiant en lui faisant découvrir les points forts et les faiblesses de sa formation, en lui suggérant des réorganisations de son travail et en le plaçant dans une situation de progrès continu et non de performance arbitraire.

Enfin il faudra mettre l'accent sur les situations concrètes d'apprentissage. A cette fin, l'introduction dans la grille d'un projet de fin d'études prend une importance majeure. Pour la clientèle du programme c'est un effort de synthèse et d'intégration des différents volets de la formation, un facteur déterminant dans la décision de poursuivre des études supérieures, une préparation immédiate au marché du travail.

5.2 Structure du programme



Nous pouvons peut-être mieux saisir la dynamique de cette structure de programme en procédant à une brève description du contenu des composantes.

LE PROGRAMME poursuit deux grands objectifs de formation:

1° Une formation de la personne axée sur le développement du sens des responsabilités, de l'initiative et de l'autonomie. Aussi le développement de capacités à évoluer avec des publics variés et cosmopolites, à s'adapter à des situations changeantes, à faire preuve de diplomatie et de maîtrise de soi.

2° Former des techniciens capables de maîtriser un assez large éventail de techniques permettant d'accueillir et d'informer des groupes et des individus: maîtrise des langues, techniques de l'information de la recherche et de la documentation, règles de la communication et de l'accueil.

Les objectifs de formation recouvrent trois CHAMPS D'APPRENTISSAGE: langues, relations avec le public et accueil, projet de fin d'études.

Dans chacun des champs d'apprentissage on poursuit des OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE qui découlent des objectifs de formation, assurent l'intégration des champs d'apprentissage et participent directement à l'atteinte des objectifs de formation.

LANGUES: Parler, lire, écrire correctement l'anglais et le français (bilinguisme fonctionnel).

Initier ou approfondir une troisième langue.

RELATIONS AVEC LE PUBLIC ET ACCUEIL	:	Connaître et maîtriser les techniques de relations avec le public. Connaître et comprendre les règles de communications avec les individus et les groupes. etc. (cf. 4.1)
PROJET DE FIN D'ETUDES	:	Intégrer et actualiser les connaissances et les techniques à acquérir au cours de la formation. etc.

Les objectifs d'apprentissage de chacun des champs se réalisent à travers des UNITES D'APPRENTISSAGE (cours) lesquels prévoient les objectifs spécifiques d'apprentissage, les méthodes, les ressources et le mode d'évaluation des apprentissages.

L'EVALUATION du programme termine et reprend la démarche.

6.- LE MODE D'EVALUATION

Le modèle d'évaluation retenu est celui de Stake. Les raisons de ce choix sont de trois ordres:

1.- C'est un modèle choisi par la DGEC;

2.- C'est un modèle simple et facilement utilisable;

3.- Il peut s'adapter à des situations particulières.

Nous reproduisons l'illustration d'un cheminement d'évaluation selon ce modèle.

ILLUSTRATION D'UN CHEMINEMENT A L'INTERIEUR DU MODELE CHOISI

A) Responsabilité: Service des programmes

MATRICE DESCRIPTIVE INTENTIONS	MATRICE JUGEMENT STANDARDS	 JUGEMENTS	DECISIONS
Buts Objectifs de formation	Clarté Cohérence	Pas selon normes	Reformulation
Objectifs terminaux	Pertinence Compatibilité	Consensus établi	Maintien
Ensemble de cours		Pertinents	
	Prérequis Pondération Régime pédagogique	Adéquate Non respecté	Nouvelle séquence Maintien Modification
Etc...			

B) Responsabilité: Collèges

MATRICE DESCRIPTIVE REALISATIONS	MATRICE JUGEMENT STANDARDS	 JUGEMENTS	DECISIONS
Clientèle	Taux de placement	Non adéquat	Publicité
[illegible]	Suffisance en nombre	Inadéquate	Augmentation
Aspects pédagogiques	Degré d'atteinte des objectifs terminaux	Partiellement atteints	Modifier méthodologie
Aspects organisationnels & financiers	Coûts de fonctionnement	Selon la moyenne provinciale	Maintien
Etc...			

ONT COLLABORÉ A CETTE ÉTUDE:

M. Jean-Paul BENARD,	professeur, chargé du projet
M. Jocelyn BENOIT,	coordonnateur du service de l'aide pédagogique individuelle
M. Pierre CARDINAL,	Université du Québec à Montréal
M. Jérôme FORCIER,	conseiller en placement C.M.C.
M. Bernard MORIN,	coordonnateur du service de recherche et expérimentation

Le département de langues du Collège de Saint-Jérôme

La direction des services pédagogiques du Collège de Saint-Jérôme.